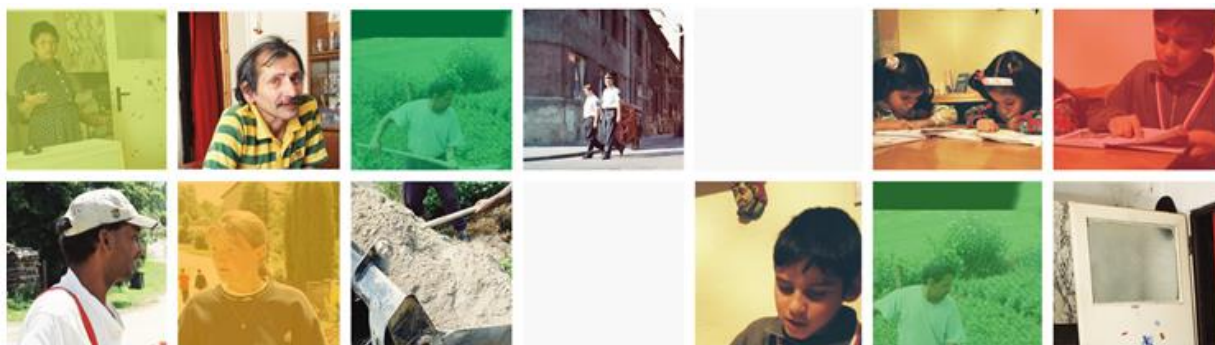




Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

krnov

MÍSTNÍ KOMUNIKAČNÍ PLÁN MĚSTA KRNOV 2020 - 2022



1

Vypracovala:

Marcela Bužgová – lokální konzultantka ASZ

Filip Vrchovský – manažer SP MěÚ Krnov



OBSAH

Úvodní slovo	3
Agentura pro sociální začleňování	4
1) Analytická část	4
A. Strategické plánování a spolupráce s Agenturou pro sociální začleňování	5
B. Stávající komunikační strategie	8
2) Vize	10
3) Cíle a obsah komunikace	11
A. Obecná témata.....	12
B. Lokální témata.....	12
C. Osobní témata.....	13
4) Cílové skupiny a jejich komunikační kanály	14
5) Harmonogram aktivit	16
6) PR pohotovost / Krizová komunikace	18



Úvodní slovo

Předkládaný Místní komunikační plán obce Krnov 2020 - 2022 (dále MKP) představuje souhrn aktivit, které mají podpořit proces sociálního začleňování či zlepšit informovanost o jeho přínosech. MKP navazuje na Strategický plán sociálního začleňování obce Krnova pro období 2015 až 2018 (dále SPSZ 2015-2018) a doplňuje Tematický akční plán pro oblast dluhové problematiky a sociálního bydlení ve městě Krnov 2019-2022 (dále TAP).

Uvedené dokumenty rámuji problematiku sociálního začleňování a detailně vymezují cíle Lokálního partnerství Krnov. V současné době je rovněž připravován Strategický plánu sociálního začleňování obce Krnova pro období 2019-2022 (SPSZ 2019-2022).

Díky společnému úsilí místních aktérů se daří úspěšně realizovat řadu cílů sociálního začleňování. Správně nastavená komunikace je pak důležitým předpokladem pro úspěšné pokračování realizovaných opatření a zajištění pozitivního dopadu do života v obcích.

MKP přibližuje současný stav v oblasti komunikace, vymezuje užívané nástroje i předpokládané cílové skupiny. Zásadní částí dokumentu je soubor plánovaných mediálních výstupů pro roky 2020 až 2022, na jejichž vzniku budou členové Lokálního partnerství spolupracovat se zástupci Agentury.

Tento komunikační plán vzniknul jako samostatný dokument Lokálního partnerství na základě spolupráce místních aktérů a zástupců Agentury pro sociální začleňování. Pro komunikaci v oblasti vzdělávání vzniká samostatný dokument, který doplňuje Místní plán inkluze.



Agentura pro sociální začleňování

Od roku 2008 plní Agentura pro sociální začleňování roli expertního aktéra, který je partnerem nejen samospráv, ale i resortů, neziskových organizací, odborné veřejnosti či obyvatel sociálně vyloučených lokalit (SVL). Na místní úrovni pracuje Agentura s více než stovkou obcí, na jejichž území se nachází přes 230 SVL. Podle výsledků mapování z roku 2015 žije v obcích spolupracujících s Agenturou zhruba polovina obyvatel SVL.

Práce Agentury je financována z 90 % dvěma systémovými evropskými projekty, jejichž cílem je nastavení systémových změn na místní úrovni. Agentura pracuje formou komplexního, koordinovaného a dlouhodobého přístupu: v obcích pomáhá z místních aktérů ustavit tzv. Lokální partnerství, která vytváří a následně naplňuje strategické dokumenty zaměřené na sociální začleňování - Strategický plán sociálního začleňování (SPSZ), Tematický akční plán (TAP) nebo Místní plán inkluze v oblasti vzdělávání (MPI).

Více informací: www.socialni-zaclenovani.cz

1) Analytická část

A. Strategické plánování a spolupráce s Agenturou pro sociální začleňování

Město Krnov se nachází v Moravskoslezském kraji. Leží přibližně 22 km severozápadně od města Opavy a 18 km severovýchodně od města Bruntál, do jehož okresu náleží. Město Krnov je obcí s rozšířenou působností.

Na základě zpracovaných výzkumných a strategických materiálů¹ a zjištění lze konstatovat, že Krnov (spolu s celým ORP), naplňují základní kritéria strukturálně vyloučeného regionu:

- zhoršená dopravní dostupnost,
- nepřítomnost velkých zaměstnavatelů a/nebo nedostatečná pestrost nabídky zaměstnání,
- relativně nízká výše průměrných mezd spjatá s fenoménem pracující chudoby,
- nízké pokrytí službami,
- vysoký počet obyvatel zaměstnaných v jednom odvětví,
- vyšší počet exekucí,
- vyšší zastoupení osob s nižší kvalifikací,
- zhoršená dostupnost služeb (sociálních, zdravotních, kulturních),

¹ <https://www.krnov.cz/koordinovany-pristup-k-socialne-vyloucenym-lokalitam/d-23736/p1=20805> - Strategický plán sociální začleňování ve městě Krnov pro období 2015-2018; Situační analýza Krnov 2019



- vyšší počet seniorů a stárnutí populace,
- migrace osob v produktivním věku z regionu (včetně Krnova) do velkých měst,
- zvyšující se riziko bytové lichvy.

Sociální vyloučení na území města Krnova má několik různých podob. Jedná se o shluky bytových domů, samostatně stojící bytové domy a samostatně stojící domy ubytoven. Od roku 2013, kdy započala spolupráce s ASZ, prošly SVL zajímavým vývojem: některé se doposud vylidňují, některé již fakticky neexistují, v jiných došlo k migraci – blíže viz. Situační analýza 2019.²

Spolupráce Agentury pro sociální začleňování s obcí Krnov začala **v roce 2013**, kdy obec podala přihlášku ke spolupráci s Agenturou pro sociální začleňování. Ve stejném roce bylo ustanoveno Lokální partnerství, které započalo strategicky plánovat v oblastech Bydlení, Zaměstnanost, Prevence kriminality a rizikového chování a Vzdělávání. Následně byl schválen orgány obce Strategický plán sociálního začleňování města Krnov pro období 2015-2018, který v roce 2017 prošel drobnou revizí. Obec následně rovněž přistoupila k novému druhu spolupráce s ASZ v rámci Koordinovaného přístupu v sociálně vyloučených lokalitách (KPSVL), na jehož základě se zapojila do čerpání v rámci specifických výzev OPZ.

Oblast Vzdělávání se následně začala řešit samostatně v rámci OPVVV projektu Agentury.

5

Spolupráci obce a ASZ lze rozdělit do dvou časových etap:

- 2013 až 2017 – intenzivní podpora
- 2018 až 2022 – vzdálená komplexní podpora

Na základě SPSZ 2015-2018 byly připraveny a realizovány projektové a neprojektové aktivity, které směřovaly ke zvyšování kvality života v obci. Konkrétně v daném období probíhala:

- realizace projektů OPZ,
- příprava projektů IROP zaměřeného na sociální bydlení a infrastrukturu sociálních služeb,
- projektové poradenství,
- výzkumná činnost,
- zpracování koncepčních dokumentů,
- síťování v sociální oblasti a oblasti dluhů,
- vzdělávání.

Pro **plánované období 2020 až 2022** bude stěžejní:

² https://www.krnov.cz/assets/File.ashx?id_org=7455&id_dokumenty=31279



- realizace projektů v rámci TAP v oblasti sociálního bydlení a dluhové problematiky,
- monitoring dopadů projektů OPZ na lokalitu a nastavení dopadových indikátorů pro nové projekty,
- realizace projektů v oblasti sociálního podnikání,
- příprava a realizace Koncepce sociálního bydlení a Akčního plánu sociálního bydlení,
- síťování v oblasti sociálního začleňování,
- vzdělávání
- a evaluace procesu sociálního začleňování v lokalitě.

Pozornost bude i nadále upřena na udržení Lokálního partnerství a spolupracujících subjektů a na pokračování procesů a aktivit, které mírní sociální vyloučení v obci. Tématem Vzdělávání a volného času se dále zabývá Místní plán inkluze v oblasti vzdělávání Krnov 2017 – 2020.

Přehled realizovaných projektů OPZ

Název projektu, realizátor, doba realizace

1. **Aktivity vedoucí k sociálnímu začleňování osob ohrožených ztrátou bydlení**, Město Krnov, 1.4.2017 – 1.3.2020
2. **Komplexní řešení sociální exkluze osob z vyloučených lokalit, zejména předdůchodového věku z důvodu předlužení, včetně nástrojů prevence, aneb Cesta z českých dluhů a hájů**, Lexikona, z.s., 1.3.2017 – 28.2.2020
3. **Rozšíření služby Krystal Help, Krystal Help**, 1.4. 2017 – 31.3.2020
4. **Výroba doplňkové výživy pro sportovce**, P&A Thrax, s.r.o., 1.1.2017 – 31.12.2018

6

Přehled realizovaných projektů IROP

Název projektu, realizátor, doba realizace

1. **Rekonstrukce domů Stará 7**, žadatel Město Krnov (sociální bydlení) – podáno, projekt je v hodnocení
2. **Nízkoprahové centrum Armády spásy v Krnově**, žadatel Armáda spásy, (soc. služby) – podáno, projekt je v hodnocení
3. **Zázemí sociálních služeb Slezské Diakonie, Hlubčická 9, Krnov**, žadatel Město Krnov (soc. služby) – podáno, projekt je v hodnocení



Tabulka č. 1 Přehled finančního čerpání projektů KPSVL³ v letech 2015 - 2018

Název operačního programu	Celková využitá částka
Operační program Zaměstnanost (OPZ)	47 661 555, 65 Kč
Integrovaný regionální operační program (IROP) - předpoklad	53 700 000 Kč
CELKEM	101 361 555,65 Kč

Akcentované oblasti pro období 2020-2022:

Bydlení

Jak již bylo uvedeno výše, v oblasti bydlení došlo v rámci výskytu SVL k několika změnám.

V lokalitě na ulicích Vrchlického, Mánesova a Alšova dochází k dlouhodobému vyliďňování domů. Jeden z domů při ulici Vrchlického je již zcela bez stálých obyvatel. Podobně se proměnila i lokalita na křižení ulic Libušina a Stará. Jeden z domů je prázdný a očekává rekonstrukci. Dva domy byly zrekonstruovány a fungují v systému prostupného bydlení provozovaném místními neziskovými organizacemi. Lokalita v ulici U Požárníků, jak podle názorů expertů z městského úřadu, tak i dle výpovědí obyvatel okolních domů, již fakticky neexistuje. V okolí domu je klid a byly na něm provedeny dílčí rekonstrukce. Stejně tak již nelze za SVL považovat ubytovnu TJ Lokomotiva na ulici Bruntálská, kde se zcela proměnila cílová skupina. Bytové domy na Albrechtická prošly rekonstrukcí a již nepůsobí dojmem SVL. I přesto experti z městského úřadu popisovali lokalitu jako rizikovou. Na Albrechtické byl registrován vysoký počet příjemců příspěvku na živobytí a i experti z městského úřadu upozorňovali na vysoký počet sociálně vyloučených.

Sociální vyloučení v různé míře působí i mimo nejviditelnější ohniska, která konceptualizujeme jako sociálně vyloučené lokality, případně jako lokality s vyšším rizikem sociálního vyloučení. Příkladem může být Sídliště pod Cvilínem, kde se na dvou ulicích nachází dohromady 17 příjemců příspěvku na živobytí, což lze dávat do souvislosti právě se 47 sociálním vyloučením. Podobně i ulice Opavská, E. Hakena apod. Nelze se rovněž domnívat, že například exekuce kopírují výhradně území popsaných SVL.⁴

³ Koordinovaný přístup k sociálně vyloučeným lokalitám

⁴ Zdroj: Situační analýza 2019



Hlavním tématem v oblasti bydlení bylo a je:

- Snížit počet osob v nevyhovujícím nebo nestandardním bydlení
- Podpora a rozvoj spolupráce místních aktérů v oblasti bytové problematiky.

V současné době je zpracovávána Koncepce sociálního bydlení. Je realizován obecní projekt zaměřený na prevenci bezdomovectví a je připraven projekt návazný pro další období. V příštím roce je očekávána realizace projektu IROP na rekonstrukci sociálních bytů. Rovněž vznikne specifická platforma zaměřená čistě na problematiku bydlení ohrožených osob.

Zadluženost

Zadluženost je v Krnově široce rozšířeným jevem. V roce 2017 (novější data nejsou k dispozici) se s exekucí potýkalo 2 705 osob, tedy 13,2 % osob, což je o více než 3,5 p.b. více, než je průměr ČR. Alarmující jsou zejména exekuce vedené proti mladým lidem mezi 18-29 lety (12 % z celkového počtu) a seniorům nad 65 let (8,7 % z celkového počtu). Velkým problémem jsou kumulované exekuce - podíl dlužníků se 3 a více exekucemi je téměř 60 % (59,3 %), zatímco jednu exekuci registruje pouze 28 % dlužníků. V průměru vychází na každého exekvovaného člověka cca 5 exekucí.

8

Hlavním tématem oblasti zadluženosti je:

- Snížit zadluženost obyvatel,
- Zkvalitnit spolupráci mezi aktéry pracujících s cílovými skupinami
-

V posledních 5 letech poskytovaly poradenství v dluhové problematice na území regionu některé sociální služby, cíleně se však dluhové problematice věnuje zejména dluhová poradna Lexikona, z.s., a to díky podpoře projektu z KPSVL, který bude ukončen k 28. 2. 2020. Na ukončení projektu bude navazovat další projekt v rámci KSPVL od 1. 1. 2020 a další projekt v rámci otevřené výzvy OPZ.

Dále se problematikou dluhů v Krnově zabývá EUROTOPIA, okrajově pak Armáda Spásy.

B. Stávající komunikační strategie



V rámci komunikace s veřejností využívá obec především **vlastní webové stránky**, na kterých obyvatelé i návštěvníky lokality informuje o své historii, fungování, realizovaných projektech a důležitých akcích. Obec má rovněž vlastní facebookové stránky, na kterých informuje o chystaných a již proběhlých akcích. Informace o dění přináší také některé zájmové či soukromé facebookové profily zástupců obcí.

Webové stránky a facebookový profily obce:

- www.krnov.cz
- https://www.facebook.com/mestokrnov/?ref=br_rs

Významným zdrojem informací jsou potom **vývěsní tabule**, které jsou obzvláště vyhledávaným zdrojem informací. Na vývěsních tabulích jsou zveřejňovány všechny zásadní informace o životě obce. K šíření informací rovněž využívá obec **obecní zpravodaj Krnovské listy**, který vychází 1x za 14 dní jak tištěné tak elektronicky. Dále obec informuje své občany prostřednictvím **Krnovského a Bruntálského deníku**. Informování probíhá také v rámci zpravodajství **TV Polar – Krnovský miniexpres**.

Součástí Lokálního partnerství jsou rovněž **neziskové organizace a další aktéři** působící v oblasti sociálního začleňování. Na **webových stránkách** partnerské organizace podrobně informují o svém poslání a činnosti, na facebookových profilech zprostředkovávají především informace o chystaných a již proběhlých akcích. Vybrané webové stránky a facebookové profily spolupracujících neziskových organizací:

- <https://www.facebook.com/Lexikona/>
- <https://www.facebook.com/Armadaspasykrnov/>
- <https://www.facebook.com/EUROTOPIACZops-153843098782333/>
- <https://www.facebook.com/slezska.diakonie/>
- <https://www.facebook.com/Krystal-Help-z-ú-131277560280977/>
- <https://www.reintegra.cz/>
- www.uradprace.cz
- <https://www.facebook.com/educocentrum/>

Informace o dění v lokalitě lze zprostředkovat prostřednictvím řady **regionálních médií**, která jsou dostupná v tištěné i elektronické podobě:

- Opavský a Hlučínský deník – <https://opavsky.denik.cz>
- Zprávy Opava - <https://polar.cz>



- Region Opavsko – www.regionopavsko.cz
- Zprávy Opava - <https://aktualne.cz>
- Internetové zpravodajství z okresu Opava – www.opavaregiony.cz
- Moravskoslezský deník - <https://moravskoslezsky.denik.cz>
- Krajské noviny – www.krajskenoviny.cz
- Ostrava a Moravskoslezský kraj - <https://ostrava.idnes.cz>

2) Vize

Vizí rozumíme situaci, které chceme v ideálním stavu dosáhnout v rámci komunikace sociálního začleňování v obci Krnov.

10

Vize č. 1:

Obyvatelé města Krnov jsou dle svých potřeb informováni o tématech v oblasti sociálního vyloučení.

Vize č. 2:

Informovanost v lokalitě v rámci témat sociálního vyloučení vede ke zmírňování případného napětí v obci souvisejícího s tímto tématem.



3) Cíle a obsah komunikace

Při informování o sociálním začleňování budeme vycházet z následujících komunikačních tezí:

- ze sociálního začleňování profitují všechny obce a obyvatelé obcí zapojených do spolupráce s ASZ,
- strategické dokumenty sociálního začleňování přináší komplexní a dlouhodobá řešení,
- strategické dokumenty sociálního začleňování vychází ze spolupráce s odborníky,
- strategické dokumenty sociálního začleňování staví na propojování všech relevantních místních aktérů, včetně veřejnosti.

Obsah komunikace a stanovení cílů můžeme rozdělit na:

- obecná témata,
- lokální témata
- osobní témata.



A. Obecná témata

Obecné komunikační cíle:

1.1. Všichni obyvatelé obce Krnov budou informováni o vybraných tématech sociálního začleňování.

Komunikací o obecných tématech, nových trendech či nástrojích v rámci sociálního začleňování se rozšiřuje povědomí obyvatel o oblasti sociálního začleňování. Získávání širších znalostí o tématech je jedním z nástrojů snižování napětí pramenících z neporozumění tématu či ze získaných mylných informací, které se šíří médii.

Přenos informací v období let 2020 až 2022 bude v lokalitě zaměřen především na následující témata:

Sociální oblast

Oblast bydlení

Dluhová
problematika

Zaměstnanost

12

B. Lokální témata

Lokální komunikační cíle:

2.1. Obyvatelé obce budou informováni o průběhu spolupráce obce a ASZ v období 2015 až 2022 a to zejména prostřednictvím:

- monitoringu dopadů projektů OPZ,
- článků a tiskových zpráv.



2.2. Obyvatelé budou informováni o průběhu realizace projektů OPZ a IROP v období 2020-2022 zaměřených na sociální začleňování.

C. Osobní témata

3.1. Každý rok bude publikován jeden osobní příběh v rámci příkladu dobré praxe sociálního začleňování v obcích

Nejvhodnější formou, kterou média nejčastěji a nejraději využívají, jsou konkrétní lidské příběhy. Přiblížení obecné události, obecného problému na příkladu konkrétní životní zkušenosti vybraného člověka je dnes jedním z nejčastějších postupů užívaných v médiích. Je proto dobré se tomuto trendu přizpůsobit. Jedná se o propagaci aktivit projektů konkrétním uvedením osobního příběhu (pokud potřeba – v rámci zachování anonymity klienta) v rámci mediální informovanosti.



4) Cílové skupiny a jejich komunikační kanály

Cílovými skupinami pro úspěšnou komunikaci sociálního začleňování v obci jsou:

- obyvatelé sociálně vyloučených lokalit,
- obyvatelé žijící v okolí sociálně vyloučených lokalit,
- obyvatelé obce,
- politická reprezentace obce,
- příspěvkové organizace obce,
- neziskové organizace,
- členové Lokálního partnerství.

Cílová skupina	Mediální kanál
Všechny cílové skupiny	• veřejné akce • lokální a celostátní media • vývěsní desky obce • obecní zpravodaj • Krnovský miniexpres • FB a webové stránky obce • FB a webové stránky neziskových organizací • FB a www stránky ASZ
Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit Obyvatelé žijící v okolí sociálně vyloučených lokalit	• informace od realizátorů projektů zaměřených na sociální začleňování • informační materiály realizátorů projektů • vývěsní desky obce • setkávání v rámci realizace projektu
Politické reprezentace v obcích	• informace od realizátorů projektů zaměřených na sociální začleňování • informace a prezentace v rámci jednání zastupitelstva obce
Neziskové organizace	• účast na pracovních skupinách • Lokální partnerství



Členové Lokálního partnerství

- komunitní plánování

5) Harmonogram aktivit

Harmonogram	Komunikační aktivity	Cílové skupiny	Klíčové sdělení	Zodpovědná osoba	Kategorie
1. čtvrtletí 2020	• Setkání lokálního partnerství	Lokální partneři	• Plán aktivit na další období • Shrnutí z předchozího období • Informace o projektech a koncepčních materiálech	Manažer SZ ve spolupráci s ASZ	Specifická témata
1. čtvrtletí 2020	Jednání orgánů obce	Politická reprezentace	• Aktivity lokálního partnerství • SPSZ 2019-2022	Manažer SZ ve spolupráci s ASZ	Specifická témata
1 x za ½ rok	• Tisková zpráva	všechny	• Realizace projektů a opatření na podporu sociálního začleňování a jejich přínos pro lokalitu/obec	Manažer SZ ve spolupráci s ASZ	Specifická témata
1 x za ½ rok	• Informace na vybraných webových stránkách	všechny	• Informace k vybranému tématu sociálního začleňování	Manažer SZ ve spolupráci s ASZ	Obecná témata
1 x ročně	• Veřejné setkání	Veřejnost	• Prezentace příkladů dobré praxe • Sdílení zkušeností s ostatními obcemi	Manažer SZ ve spolupráci s ASZ	Obecná témata
1x za ½ rok	• Článek v regionálních novinách	všechny	• Shrnutí dosavadních výsledků a úspěchů v oblasti sociálního začleňování • Konkrétní lidské příběhy • Plánované aktivity	Manažer SZ ve spolupráci s ASZ	Specifická témata Osobní témata
1x ročně	• Pravidelný bod o sociálním začleňování na jednání zastupitelstev obcí	Politická reprezentace angažovaná veřejnost	• Aktuality z oblasti sociálního začleňování	Vedení obce s využitím podkladů manažera SPSZ	Obecná témata

1x ročně	• Monitoring probíhajících projektů	Lokální partneři, politická reprezentace	• Průběh a vyhodnocení realizovaných projektů	Lokální konzultant ASZ + manažer SZ	Specifická témata
----------	--	--	---	-------------------------------------	-------------------

6) PR pohotovost / Krizová komunikace

Co dělat když dojde v obci nebo jejím okolí k neočekávanému incidentu, který rozdmýchá vlnu nenávisti a přiláká pozornost nejen médií, ale i extremistických skupin.

Oblast sociálního začleňování obsahuje témata, která mohou vyvolat vášnivé reakce. Dokonce i banální událost může spustit řetězovou reakci a vyvolat celostátní vlnu nenávisti. V tuto chvíli nemáme kapacity na zastavení nenávisti, jsme však schopni zmírňovat její projevy a dopady. ASZ k tomu využívá dvě strategie:

- 1) **Následná – okamžitá strategie**
- 2) **Dlouhodobá – preventivní strategie**

1) Následná - okamžitá strategie

V tomto případě již došlo k nějaké události, která má potenciál stát se roznětkou pro vlnu nenávisti. ASZ na tuto událost reaguje a snaží se zmírnit její potenciál. Většinou by stačilo pouze uvádět věc na pravou míru, avšak praxe ukazuje, že ne vždy máme k dispozici dostatek informací. Například ve chvíli, kdy dojde k potyčce mezi několika lidmi a vyšetřování nebylo uzavřeno, nemůže se ASZ postavit na žádnou stranu konfliktu, prostě proto, že nemůže poskytovat neověřené informace. Problém je, že u mnoha lidí tato zdrženlivost k ukvapeným závěrům chybí – a ASZ tak musí hledat způsob, jak se v takovéto situaci postavit za spravedlnost a přitom se nedopustit chyb, které by poškodily její důvěryhodnost v budoucnosti.

Tím správným krokem, který musíme podniknout, je podpořit důvěru obyvatel v instituce. Především v okolí lokality, ve které k incidentu došlo. Když obyvatelé vědí, že je situace pod kontrolou, mají menší tendenci uchylovat se k emotivním reakcím a činům. Jednoduše je potřeba sdělit: „Policie to řeší (a vyřeší!), takže nemá smysl spekulovat – v něčem takovém se přece nechceme splést. Navíc platí, že když to teď vyřešíme správně, tak už se znovu nic podobného nestane.“

Jak by tedy měl takový postup konkrétně vypadat:

- 1) Člen/členové Lokálního Partnerství se včas o potencionálně krizové události dozvědí a budou okamžitě (telefonicky) kontaktovat svého lokálního konzultanta.
- 2) Lokální konzultant okamžitě informuje metodika a vedoucího Regionálního centra Východ (dále RCV).

- 3) Vedoucí RCV musí rozhodnout, zda skutečně hrozí, že by událost mohla vyvolat vlnu nenávisti. Pokud nehrozí vyvolání nenávisti, pak je lépe nereagovat a nepřitahovat k incidentu pozornost.
- 4) V případě, že je potřeba reagovat, pověří vedoucí lokálního konzultanta, aby okamžitě kontaktoval pracovníka Oddělení komunikace a PR ASZ.
- 5) Každá lokalita má jiné výhody a nevýhody, takže je potřeba, aby lokální konzultant a pracovník Oddělení komunikace a PR ASZ připraví alespoň dvě reakce na míru lokalitě:
 - a. Zpráva o incidentu
 - b. Zpráva o dosavadních úspěších sociálního začleňování

Obecné charakteristiky reakcí na míru:

a. Zpráva o incidentu

- Naše reakce musí být rychlá – tzn. nejpozději do jednoho týdne od incidentu.
- Nesmí být chybná nebo nepravdivá.
- Použít vyjádření nějaké přirozené autority v lokalitě, jehož cílem je uklidnit situaci
 - podpořit důvěru v instituce a spravedlnost,
 - upozornit na možnost omylu,
 - připomenout, že správným postupem se zajistí snížení pravděpodobnosti opakování incidentu – např. dopadením pravého pachatele.
- Pokud z nějakého důvodu není možné získat takové vyjádření od starosty obcí, musí ASZ najít jinou lokální autoritu, která má důvěru obyvatel.
- Je potřeba dbát na to, aby se vyjádření dostalo především na sociální sítě – a v upravené podobě, jako tisková zpráva – do redakcí médií relevantních pro daný region. V případě, že se z incidentu stane celostátní téma, chceme, aby se k novinářům, kteří budou o dané věci tvořit další články, naše vyjádření dostalo – a starosta je bude vždy zajímat.

b. Zpráva o dosavadních úspěších sociálního začleňování

Zvýšený zájem o témata spojená se sociálním začleňováním lze dále využít. Lokální konzultant a pracovník Oddělení komunikace a PR ASZ společně vytvoří krátký článek o pozitivích sociálního začleňování v dané lokalitě a zajistí jeho publikaci na internetu.

Poznámka:

Je možné, že například nějaká extremistická skupina zorganizuje v reakci na incident v lokalitě demonstraci. V takovém případě se snažíme k demonstraci nevyjadřovat a odvádět od ní pozornost pozitivním PR.

Dále je důležité kontaktovat Krajské ředitelství Policie České Republiky a ujistit se, že o akci ví a vyše anti-konfliktní tým. Také je doporučeno navázat přímý kontakt se styčným důstojníkem pro menšiny a Krajským Koordinátorem pro romské záležitosti.

2) Dlouhodobá - preventivní strategie

Toto je nutná podmínka našeho úspěchu. Abychom mohli čelit množství mýtů, které ve spojitosti se sociálním začleňováním v České republice kolují, musíme vést dlouhodobou informační kampaň. Kvalitní informování se dá přirovnat k očkování. A společnost dobře „proočková“ pravdivými informacemi je mnohem méně náchylná k epidemiím mýtů a lží. V době sociálních sítí toto platí dvojnásob.

K tomuto účelu slouží ASZ v projektu OPZ takzvané Místní komunikační plány (MKP) a v Projektu Výzkum Vývoj Vzdělávání jsou to Komunikační Strategie (KS). Tyto dokumenty vznikají za intenzivní účasti členů Lokálního Partnerství, kteří jsou nepostradatelní pro své znalosti lokality – jejich problémů, ale i příležitostí a možností.

Příklady neočekávaných incidentů:

- Náhlé vystěhování obyvatel ubytovny
- Nenávistné nebo rasistické vyjádření nějaké autority v lokalitě
- Trestný čin spáchaný na příslušníku nějaké menšiny
- Trestný čin spáchaný příslušníkem menšiny
- V lokalitě se začne šířit nějaká fáma nebo mýtus - obvykle „obava z invaze“ nebo „sdílení nějakého hoaxu“)
- Obyvatelé se negativně staví k projektům zaměřeným na sociální začleňování - „Obyvatele nesouhlasí s výstavbou sociálních bytů.“
- Romské děti jsou odmítnuty ve škole